

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pada umumnya, FCFS digunakan untuk hampir semua jenis antrian untuk layanan manusia. Akan tetapi, FCFS masih terjadi tumpukan pelanggan jika ada banyak pelanggan yang datang dan belum ada *server* yang siap. Sekarang pelanggan ingin mengantri tanpa menunggu, atau setidaknya dengan waktu tunggu yang sesingkat mungkin. Solusi dari masalah tersebut adalah dengan memonitor antrian dengan sistem *online*. Sistem *online* masih belum cukup, pelanggan ingin memesan waktu tertentu untuk dilayani, solusinya adalah dengan permintaan waktu. Kemudian FCFS digabungkan dengan PS. Dalam hal ini, penelitian di antrian pelayanan kesehatan / rumah sakit. Sebelum menggunakan sistem ini pasien dapat mengantri hingga 2 jam, setelah menggunakan sistem ini waktu tunggu pasien rata-rata berkurang menjadi 30 menit. Keuntungan lain adalah pelayanan kesehatan / rumah sakit mendapatkan tingkat efisiensi kinerja karyawan yang meningkat karena tidak ada waktu menganggur untuk karyawan dan tidak ada banyak antrian di tempat layanan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kombinasi dari metode FCFS dan PS pada sistem antrian RS menunjukkan peningkatan kualitas pada sisi pelayanan antrian. Studi kasus menunjukkan beberapa perubahan yang positif pada data pelayanan antrian. Nilai peluang masa menganggur menjadi hanya 11% dari sebelumnya 42.5%. Rata-rata pengunjung yang mengantri menjadi 1-2 pengantri dari sebelumnya 8-10 pengantri. Waktu rata-rata pengunjung mengantri tercatat menjadi 16-30 menit dari sebelumnya 90-110 menit. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem antrian adalah 89,7 yang berarti sangat puas.

5.2. Saran

Untuk penelitian yang lebih lanjut, diharapkan ketersediaan data latih antrian yang lebih banyak dan variatif di segala jenis antrian. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menjangkau *user* yang lebih luas diantaranya sistem untuk jadwal kedatangan dokter secara *real time*, sehingga pasien dapat mengetahui posisi dokter sedang aktif atau tidak aktif.